

# Retningslinjer om kortfristede lån indgået som fjernsalgsaftaler

2017

---

**Forbrugerombudsmanden**

Carl Jacobsens Vej 35

2500 Valby

Tlf.: +45 41 71 51 51

E-mail: [forbrugerombudsmanden@kfst.dk](mailto:forbrugerombudsmanden@kfst.dk)

Online ISBN 978-87-7029-669-4

Udarbejdet af Forbrugerombudsmanden

Maj 2017

# Indhold

---

## Retningslinjer om kortfristede lån indgået som fjernsalgsaftaler

1. Anvendelsesområde.....	5
2. Almindelige principper for markedsføringen.....	6
3. Markedsføring af lånetilbud.....	6
4. Lovpligtige oplysninger og tekniske hjælpefunktioner m.v. inden aftaleindgåelsen.....	8
5. Aftaleindgåelse.....	9
6. Kontraktuelle oplysninger.....	10
7. Procedurer for sikker identifikation.....	10
8. Kreditvurdering.....	11
9. Vejledning.....	13
10. Særligt om udbetalingen af lånet.....	13
11. Særligt om fortrydelsesret.....	13
12. Ikrafttræden.....	15
13. Evaluering af retningslinjerne.....	15
<b>Bilag 1.....</b>	<b>16</b>
<b>Bilag 2.....</b>	<b>26</b>
<b>Bilag 3.....</b>	<b>27</b>
<b>Bilag 4.....</b>	<b>28</b>
<b>Noter.....</b>	<b>29</b>

# Retningslinjer om kortfristede lån indgået som fjernsalgsaftaler

---

Efter forhandling med Forbrugerrådet Tænk, Finansrådet, Finans og Leasing, Dansk Kredit Råd, Dansk Erhverv, DI Handel og med deltagelse af Finanstilsynet udsteder Forbrugerombudsmanden i medfør af markedsføringslovens § 24, stk. 1, nedenstående retningslinjer med tilhørende kommentarer.

## Baggrund

Forbrugerombudsmanden udstedte i februar 2009 retningslinjer for kortfristede lån indgået som fjernsalgsaftaler, som præciserede, hvilke krav der kan stilles til långiverne. Retningslinjerne blev revideret i 2014, bl.a. fordi kreditaftalelovens<sup>1</sup> tidligere bagatelgrænse på 1.500 kr. var blevet ophævet, således at også mindre lån blev omfattet af loven.

Retningslinjerne er atter blevet revideret pr. 1. maj 2017, hvor navnlig kapitel 8 om kreditvurderinger er blevet udbygget. Baggrunden er, at misligholdelsesprocenten for kortfristede lån indgået som fjernsalgsaftaler er ganske høj ifølge de indberetninger, som Forbrugerombudsmanden modtager fra udbydere af kortfristede lån indgået som fjernsalgsaftaler. En undersøgelse af en række långivers kreditvurderinger i 2015 har endvidere vist, at kreditvurderinger i vidt omfang foretages ved brug af statistiske oplysninger. Selv om en vurdering af det statistiske segment, som en forbruger tilhører, kan indgå i en långivers vurdering af, om et lån bør ydes, kan statistiske oplysninger ikke udgøre grundlaget for den vurdering af forbrugers økonomiske situation, som långivere efter kreditaftalelovens § 7 c har pligt til at foretage for at beskytte forbrugeren mod overgældsætning. Det er derfor fundet hensigtsmæssigt at præcisere, hvilke krav forbrugerkreditdirektivet og kreditaftaleloven stiller til den kreditvurdering, som der er pligt til at foretage efter kreditaftalelovens § 7 c forud for bevilling af omkostningsbelagte kreditaftaler til forbrugere.

Samtidig er Forbrugerombudsmanden blevet opmærksom på, at der kan være behov for at udbygge retningslinjerne med afsnit om, hvornår en forlængelse af en låneaftale udløser kreditaftalelovens oplysningspligter på ny, herunder hvilken betydning en manglende iagttagelse af en sådan oplysningspligt har for forbrugernes fortrydelsesret.

Endelig fremgår det af forbrugerkreditdirektivet, at medlemsstaterne bør træffe de fornødne foranstaltninger med henblik på at fremme en ansvarlig praksis i alle faser af kreditforholdet under hensyntagen til de specifikke træk, der kendetegner deres kreditmarked. Ligeledes fremgår det, at det navnlig er vigtigt, at långivere ikke foretager uansvarlig kreditgivning eller giver kredit uden forudgående vurdering af kreditværdighed, og medlemsstaterne bør udføre den nødvendige overvågning for at undgå en sådan adfærd. Særligt i relation til kreditaftalelovens krav til långivernes kreditvurdering fremgår det desuden af forbrugerkreditdirektivets præambel, at medlemsstaternes myndigheder også vil kunne udstede instrukser og passende retningslinjer for långiverne.

Da kortfristede lån nu i vidt omfang er reguleret af kreditaftaleloven, vil retningslinjerne – ud over at udtrykke hvad der må anses for god markedsføringsskik ved kreditgivning via fjernsalg – i vidt omfang have karakter af en orientering om gældende regler på området.

Retningslinjerne er ikke udtømmende. At et forhold ikke er omtalt i retningslinjerne, er derfor ikke ensbetydende med, at det omhandlede forhold på denne baggrund er lovligt eller i øvrigt i overensstemmelse med god markedsføringsskik.

---

## 1. Anvendelsesområde

Retningslinjerne gælder for lån:

- » indgået via fjernsalg, og
- » hvor lånets løbetid ikke overstiger 3 måneder.

Forlænges en låneaftale, finder kreditaftaleloven og retningslinjerne anvendelse på forlængelsen, medmindre der er tale om en henstand uden omkostninger for forbrugeren, jf. kreditaftalelovens § 3, stk. 1, nr. 3, modsætningsvist. Der er kun tale om en henstand uden omkostninger, hvis forbrugeren ikke pålægges yderligere udgifter ved forlængelsen. Hvis en forlængelse eksempelvis er betinget af betaling af et forlængelsesgebyr eller en forhøjet rente, er der således ikke tale om en henstand uden omkostninger, men om en ny låneaftale. Långiver skal derfor iagttage kreditaftaleloven og retningslinjerne på ny i forhold til lånet.

### Kommentarer

Anvendelsesområdet for retningslinjerne er lån, der skal betales tilbage inden 3 måneder, uanset om lånet er forbundet med (ubetydelige) omkostninger eller ej.

Samtidigt skal lånet være indgået som et fjernsalg, jf. definitionen i forbrugeraftalelovens § 3, nr. 1. Typisk vil det være lån indgået via SMS-beskeder eller ved benyttelse af en låneformular på internettet.

Ved at lade retningslinjerne omfatte alle lån, som skal betales tilbage inden tre måneder, er det ikke nødvendigt i retningslinjerne at fastlægge, hvad der nærmere ligger i ”ubetydelige omkostninger” i kreditaftalelovens § 3, stk. 1, nr. 2. Det kan således være vanskeligt præcist at fastlægge, hvilke lån som er forbundet med ubetydelige omkostninger. Det ville også kunne give anledning til betydelig usikkerhed, om et konkret lån er omfattet af disse retningslinjer eller ej.

Da retningslinjerne omfatter alle lån, der indgås ved fjernsalg, og som skal indfries inden 3 måneder, sker der en klar afgrænsning i retningslinjernes anvendelsesområde i forhold til alle kortfristede lån.

Ved denne afgrænsning medtages desuden nogle af de lån, som er undtaget fra kreditaftaleloven, jf. lovens § 3, stk. 1, nemlig lån som skal tilbagebetales inden 3 måneder, og som enten ydes rentefrit og uden andre omkostninger, eller som kun er forbundet med ubetydelige omkostninger.

Selvom disse låneaftaler ikke er omfattet af kreditaftaleloven, kan de være omfattet af forbrugeraftalelovens<sup>2</sup> kapitel 3 og 4.

Det er Forbrugerombudsmandens vurdering, at omfanget af lån i sidstnævnte kategorier er beskedent.

Det bemærkes endvidere, at retningslinjerne ikke finder anvendelse på midlertidige overtræk i et allerede oprettet kontoforhold i et pengeinstitut eller hos en anden långiver, uanset om overtrækket er aftalt, eller der er tale om et ubevilget overtræk.

Markedsføringslovens § 1 finder ikke anvendelse på virksomheder omfattet af lov om finansiell virksomhed, i det omfang erhvervsministeren har udstedt regler på de pågældende områder. For finansielle virksomheder henvises i øvrigt til Erhvervsministeriets bekendtgørelse om god skik for finansielle virksomheder<sup>3</sup>, der i vidt omfang fortolkes på samme måde som markedsføringslovens § 1 og § 3.

---

I stedet er disse virksomheder reguleret af § 43 i lov om finansiel virksomhed og § 3 i bekendtgørelse om god skik for finansielle virksomheder. Disse bestemmelser stiller de samme offentligretlige krav om overholdelse af god skik som markedsføringslovens § 1.

Det skal navnlig bemærkes, at udlånsvirksomhed er omfattet af loven om hvidvask.

## 2. Almindelige principper for markedsføringen

Långivere skal til enhver tid efterleve og indrette deres virksomhed på en måde, så denne er i overensstemmelse med principperne om god markedsføringsskik.

### Kommentarer

Långiverne er omfattet af markedsføringsloven og skal derfor udvise god markedsføringsskik, jf. markedsføringslovens § 1, under hensyntagen til forbrugerne, erhvervsdrivende og almene samfundsinteresser.

Långivere skal derfor sørge for at indrette deres virksomhed og markedsføring således, at reglerne på området, herunder fx kreditaftaleloven, forbrugeraftaleloven, e-handelsloven, hvidvaskloven og de almindelige aftaleretlige regler bliver overholdt.

Markedsføringslovens generelle krav til virksomhedernes markedsføring suppleres af de specielle oplysningskrav i den ovennævnte lovgivning. Giver långiveren ikke de lovpligtige oplysninger, vil der som udgangspunkt også være tale om en overtrædelse af god markedsføringsskik.

Endelig skal det bemærkes, at overtrædelse af visse bestemmelser i kreditaftaleloven og forbrugeraftaleloven kan have civilretlige konsekvenser. Fx kan en manglende eller fejlagtig oplysning af kreditomkostningerne føre til en nedsættelse af den rente, som låntager skal betale, jf. kreditaftalelovens § 23. Manglende oplysninger om aftalevilkår og -betingelser eller oplysningerne i kreditaftalelovens § 8 vil desuden forlænge fristen for at fortryde lånet, jf. lovens § 19, stk. 2, nr. 2.

## 3. Markedsføring af lånetilbud

Långiverne skal ved markedsføringen af lånetilbud give forbrugerne klare, tydelige, korrekte og tilstrækkelige oplysninger om lånet.

Kravene til markedsføring af kreditaftaler til forbrugere er nærmere beskrevet i *Forbrugerombudsmandens vejledning om markedsføring af forbrugerkredit – oplysningskrav i markedsføringslovens § 14 a*.

### Kommentarer

Låneformen vil typisk blive markedsført i annoncer eller på hjemmesider med mulighed for at indgå aftale elektronisk eller ved afsendelse af SMS.

Oplysningerne skal være korrekte og angivet på en sådan måde, at de giver et retvisende billede af lånets vilkår. Oplysningerne må derfor ikke være vildledende eller mangelfulde.

Ud over de krav til oplysninger og informationer, som kan udledes af markedsføringslovens § 1 om god markedsføringsskik, § 3 om vildledning og utilbørlig markedsføring samt § 12 a om købsopfordringer, finder markedsføringslovens § 14 a anvendelse.

For virksomheder omfattet af lov om finansiel virksomhed er de tilsvarende bestemmelser i § 5 i bekendtgørelsen om god skik for finansielle virksomheder og § 9 i bekendtgørelse om information til forbrugere om priser m.v. i pengeinstitutter.

---

Når markedsføringen angiver en rentesats eller talstørrelser vedrørende omkostningerne i forbindelse med lånet, skal reklamen indeholde de oplysninger, der følger af markedsføringslovens § 14 a, som har følgende ordlyd:

*”§ 14a. Enhver markedsføring af kreditaftaler, der angiver en rentesats eller talstørrelser vedrørende omkostningerne i forbindelse med forbrugercredit, skal indeholde de standardoplysninger, der følger af stk. 2.*

*Stk. 2. Standardoplysningerne i henhold til stk. 1 skal klart, tydeligt og på en fremtrædende måde ved hjælp af et repræsentativt eksempel angive:*

- 1. Debitorrenten, fast eller variabel eller begge, tillige med oplysninger om omkostninger, der indgår i forbrugerens samlede omkostninger i forbindelse med kreditten.*
- 2. Det samlede kreditbeløb.*
- 3. De årlige omkostninger i procent, som beregnet efter lov om kreditaftaler.*
- 4. Kreditaftalens løbetid.*
- 5. Ved kredit i form af henstand med betalingen for en specifik vare eller tjenesteydelse, kontantprisen og størrelsen af en eventuel forudbetaling.*
- 6. Det samlede beløb, som skal betales af forbrugeren, og raternes størrelse.*

*Stk. 3. Hvis indgåelsen af en aftale om en accessorisk tjenesteydelse i forbindelse med kreditaftalen, navnlig en forsikring, er obligatorisk for at opnå kreditten eller for at opnå kreditten på de annoncerede vilkår og betingelser og en sådan aftales omkostninger ikke kan beregnes på forhånd, skal forpligtelsen til at indgå denne aftale også være angivet klart, tydeligt og på en fremtrædende måde sammen med de årlige omkostninger i procent.*

*Stk. 4. En kreditformidler skal i reklamer og i dokumentation henvendt til forbrugere gøre opmærksom på omfanget af sine beføjelser, navnlig om vedkommende udelukkende samarbejder med en eller flere kreditgivere eller optræder som selvstændig mægler.”*

For så vidt angår lån der er forbundet med ikke ubetydelige omkostninger og dermed omfattet af kreditaftaleloven, vil markedsføringslovens § 14 a, stk. 1, tillige finde anvendelse, hvis der anvendes udtryk i markedsføringen, som knytter sig til låneomkostningerne. Det er fx tilfældet ved en angivelse af ”0 kr. i rente” eller brug af ordet ”gratis oprettelsesgebyr” eller ”ingen renteomkostninger” og lignende udtryk, der knytter sig til markedsføring af låneomkostningerne.<sup>4</sup>

Formålet med bestemmelsen er at give forbrugeren korrekte oplysninger, og oplysningerne skal derfor være fremstillet på en sådan måde, at de giver et retvisende billede, som sætter forbrugeren i stand til at sammenligne forskellige lånetilbud og træffe en beslutning på et oplyst grundlag.

Oplysningerne i § 14 a skal gives samlet første gang, der angives en rentesats eller talstørrelser vedrørende lånets omkostninger.

Flygtige medier er som udgangspunkt ikke velegnet til primærmarkedsføring af ydelser eller produkter, hvor der skal gives en række detaljerede oplysninger. Annonceres der i flygtige medier på en måde, som kræver, at der skal afgives oplysninger efter § 14 a, må det ske således, at prisoplysningerne faktisk kan opfattes af seeren eller modtageren. Fx skal tekstoplysninger i en tv-reklame vises således, at forbrugeren reelt får mulighed for at læse og opfatte teksten. Dette indebærer, at oplysningerne præsenteres med en tilstrækkelig stor tekst, et egnet farvevalg og en tilstrækkelig varighed. Der skal ved vurderingen af, om forbrugeren har tilstrækkelig mulighed for at læse og opfatte teksten også tages hensyn til, om der i reklamen er aktiviteter, der forstyrrer eller fjerner fokus fra teksten.

---

Er det ikke muligt at præsentere en tekst, som kan læses og opfattes på den tid, der er til rådighed, må udbyderen give oplysningerne samlet via reklamens "speak".

Kan markedsføringen af en låneaftale anses for en opfordring til køb rettet til forbrugerne, jf. markedsføringslovens § 12 a, skal kreditgiver give en række oplysninger, medmindre de allerede fremgår tydeligt af sammenhængen. Når lånets karakteristika og pris er oplyst således, at forbrugeren sættes i stand til at træffe en beslutning om køb, finder § 12 a anvendelse. Bestemmelsen finder således anvendelse, selvom kreditgiver ikke har stillet en bestillingsfacilitet til rådighed på en hjemmeside eller oplyst et telefonnummer i annoncen.

Markedsføringslovens § 12 a og § 14 a supplerer hinanden.<sup>5</sup> Når kreditgiver skal opfylde oplysningspligten efter § 14 a, skal kreditgiver derfor også være opmærksom på, om der skal gives yderligere oplysninger efter § 12 a, fordi lånets karakteristika og pris er så tilstrækkeligt specifikt angivet, at der også foreligger en købsopfordring efter § 12 a.

Afgørende for, om der i reklamen for lånetilbud skal gives yderligere oplysninger efter § 12 a, er, om udeladelse af oplysningerne efter en konkret vurdering må antages at medføre vildledning af forbrugerne.

Ordlyden af markedsføringslovens § 12 a og § 14 a fremgår af bilag 1.

Endelig skal vilkår, der er væsentlige for forbrugers vurdering af markedsføringen, være i balance med hovedbudskabet.

#### **4. Lovpligtige oplysninger og tekniske hjælpefunktioner m.v. inden aftaleindgåelsen**

Långiveren skal give forbrugeren en række oplysninger inden aftaleindgåelsen og stille tekniske hjælpeværktøjer til rådighed til brug for forbrugers afgivelse af sin bestilling.

Forlænges en låneaftale, finder kreditaftaleloven og retningslinjerne anvendelse på forlængelsen, medmindre der er tale om en henstand uden omkostninger for forbrugeren, se nærmere kapitel 1. Ved omkostningsbetingede forlængelser af låneaftaler skal långiver derfor iagttage kreditaftaleloven og retningslinjerne på ny i forhold til lånet.

##### **Kommentarer**

Der skal, inden en låneaftale indgås, gives forbrugeren visse oplysninger efter bl.a.:

- » kreditaftalelovens § 7 a
- » forbrugeraftalelovens § 14, stk. 1
- » e-handelslovens §§ 10 og 11
- » evt. skiltningsbekendtgørelsens §§ 3 og 4 med bilag.<sup>6</sup> Ordlyden af de nævnte bestemmelser fremgår af bilag 1.

Oplysningerne efter kreditaftalelovens § 7 a skal gives på papir eller på et andet varigt medium ved hjælp af formularen i lovens bilag 2. Dette er fx oplysninger om det samlede kreditbeløb, betingelserne for at udnytte kreditmuligheden, løbetid, debitorrenten og ÅOP.

Indgås låneaftalen på forbrugers anmodning ved anvendelse af taletelefoni, som ikke gør det muligt at give oplysningerne i overensstemmelse med lovens § 7 a, stk. 1 og 2, skal disse oplysninger gives umiddelbart efter kreditaftalens indgåelse i komplet form ved brug af formularen i lovens bilag 2, jf. § 7 a, stk. 5.

Långiveren skal ligeledes iagttage forbrugeraftalelovens § 14, idet der her følger en række oplysningskrav, som dog efter omstændighederne også kan gives efter aftaleindgåelsen, jf. lovens § 15, stk. 3.



---

Efter e-handelslovens § 10 skal tjenesteyderen indrette sin hjemmeside på en sådan måde, at forbrugeren inden en ordre afgives får oplysninger om de forskellige tekniske led i forbindelse med kontraktens indgåelse. Efter lovens § 11 skal en tjenesteyder endvidere gøre det muligt for forbrugeren at finde og rette indtastningsfejl, inden en bestilling afgives.

Såfremt lånet udbydes på et sted med mulighed for bestilling fx i et forretningslokale eller på en hjemmeside, skal skiltningebekendtgørelsens oplysningskrav i §§ 3 og 4 og standardoplysningerne i bilaget til bekendtgørelsen for forbrugslån tillige iagttages.<sup>7</sup>

## 5. Aftaleindgåelse

Vilkår for en låneaftale kan alene anses for vedtaget i det omfang, forbrugeren har fået de væsentligste betingelser og vilkår for lånet og accepteret disse forud for aftaleindgåelsen.

Det påhviler långiveren at kunne dokumentere, at forbrugeren er bekendt med disse vilkår.

### Kommentarer

Forbrugerombudsmanden finder det nødvendigt at præcisere, at långiveren skal sikre sig, at forbrugeren inden aftalens indgåelse modtager oplysning om de vilkår, som efter långivers opfattelse er indholdet af aftalen.

Det følger af almindelige aftaleretlige principper, at en aftalepart (långiver) kun kan påberåbe sig de aftalevilkår, som kan anses for vedtaget af modparten (forbrugeren).

Det er ikke tilstrækkeligt til, at et eller flere aftalevilkår kan anses for vedtaget, at en forbruger er blevet opfordret til eller henvist til at gøre sig bekendt med aftalevilkårene på et andet medie.

Hvis der er særligt byrdefulde vilkår knyttet til låneaftalen, skal disse betingelser ifølge almindelige aftaleretlige regler være særligt fremhævet, for at de kan anses for vedtaget af forbrugeren. Betingelserne skal endvidere være klart formuleret. Såfremt der er tvivl om forståelse af et standardvilkår, som er udfærdiget af den erhvervsdrivende, og har vilkåret ikke været genstand for individuel forhandling, skal vilkåret fortolkes til gunst for forbrugeren, jf. aftalelovens § 38 b.

Det forhold, at der efter den generelle lovgivning, fx kreditaftaleloven og forbrugerftaleloven, opstilles en række offentligretlige oplysningsforpligtelser for långiver, ændrer ikke det almindelige aftaleretlige princip, hvorefter en aftalepart kun kan påberåbe sig de aftalevilkår, som kan anses for vedtaget af forbrugeren.

Hvis der ikke er givet de oplysninger, som kræves efter fx kreditaftaleloven, vil en sådan tilfidesættelse af oplysningsforpligtelserne efter omstændighederne kunne straffes. Endvidere vil fx et stiftelsesgebyr, som ikke er oplyst i aftalen, betyde, at vilkåret om betaling af gebyret ikke kan anses for vedtaget, og derfor heller ikke er en del af aftalen.

Den, der gør gældende, at der er indgået en aftale, har bevisbyrden herfor. Gør forbrugeren gældende, at han ikke har indgået nogen aftale eller ikke er blevet gjort bekendt med et eller flere aftalevilkår, må långiveren bevise, at der er indgået en aftale og på hvilke vilkår.

Långiver skal derfor sikre og kunne dokumentere, at forbrugeren inden aftalens indgåelse har modtaget oplysning om de aftalevilkår, som skal fastlægge aftaleforholdet, og at forbrugeren har accepteret disse.

---

## 6. Kontraktuelle oplysninger

Långiver skal give en række oplysninger om låneaftalen, hvis omfang bl.a. afhænger af, om aftalen er omfattet af kreditaftaleloven.

Forlænges en låneaftale, finder kreditaftaleloven og retningslinjerne anvendelse på forlængelsen, medmindre der er tale om en henstand uden omkostninger for forbrugeren, se nærmere kapitel 1. Ved omkostningsbetingede forlængelser af låneaftaler skal långiver derfor iagttage kreditaftaleloven og retningslinjerne på ny i forhold til lånet.

### Kommentarer

Efter kreditaftalelovens § 8 og forbrugerftalelovens § 15 skal långiver give forbrugeren en række oplysninger om aftalen. De nævnte bestemmelser fremgår af bilag 1.

Oplysningerne skal gives på et varigt medium. En e-mail eller SMS kan anses som et varigt medium, hvis denne lever op til definitionen i kreditaftalelovens § 4, nr. 13.<sup>8</sup> Et eksempel på definitionen af et varigt medium findes i artikel 2, nr. 10, i Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2011/83/EU af 25. oktober 2011 om forbrugerrettigheder, hvorefter der ved varigt medium forstås ethvert middel, som sætter forbrugeren eller den erhvervsdrivende i stand til at lagre oplysninger rettet personligt til vedkommende med mulighed for fremtidig anvendelse i en periode afpasset efter oplysningernes formål, og som giver mulighed for uændret gengivelse af de lagrede oplysninger.

Tilbyder långiver således en forlængelse af en allerede indgået kontrakt, skal kreditgiver give nye oplysninger om kreditomkostningerne, medmindre der er tale om en henstand uden omkostninger for forbrugeren. Dette følger af, at en sådan forlængelse ikke vil være undtaget fra lovens anvendelsesområde, jf. kreditaftalelovens § 3. Herved sikres, at forbrugeren får de oplysninger, der er nødvendige for at træffe en informeret beslutning om en eventuel forlængelse af låneaftalen.

Ovennævnte finder tilsvarende anvendelse på låneaftaler, der indeholder en option for forbrugeren til - mod en fastsat meromkostning - at forlænge låneaftalen.

Medfører en forlængelse af kontrakten således øgede omkostninger for forbrugeren, fx i form af et nyt administrationsgebyr, højere rente i forhold til den oprindelige aftalte rente m.v., skal långiver iagttage de i retningslinjerne og kreditaftaleloven opstillede krav, dvs. prækontraktuelle oplysningskrav, krav til indholdet af kreditaftalen, herunder de kontraktuelle oplysninger, og procedurer for aftaleindgåelse, således at forbrugeren har mulighed for at sammenligne med andre kredittilbud og få vejledning m.v., inden kontrakten forlænges.

## 7. Procedurer for sikker identifikation

Det følger af kreditaftaleloven, at aftaleparternes navn og fysiske adresse skal fremgå af kreditaftalen.

Med henblik på at begrænse mulighederne for at optage lån i en anden persons navn, stilles der endvidere efter hvidvasklovgivningen<sup>9</sup> krav om, at långiveren skal opstille procedurer for, hvorledes forbrugers identitet sikres, og at der indhentes de fornødne identifikationsoplysninger, samt at disse kontrolleres.

### Kommentarer

Virksomheder og personer, som udbyder lån, er omfattet af hvidvaskloven, og disse skal derfor lade sig registrere hos Finanstilsynet, der fører tilsyn med virksomhedernes overholdelse af loven og de regler, der er udstedt i medfør heraf.

---

Når långiver indgår en låneaf tale med en kunde, opstår et fast kundeforhold i hvidvasklovens forstand, og kunden skal derfor legitimere sig ved navn, adresse, cpr.nr. eller anden lignende legitimation, hvis den pågældende ikke har et cpr.nr. For så vidt angår den type af legitimationsdokumenter, som kan anvendes, henvises til Finanstilsynets vejledning på området.<sup>10</sup>

Da der er tale om fjernsalg af et lån, er forbrugeren ikke fysisk til stede og kan således ikke legitimere sig. Dette medfører, at långiver skal træffe yderligere foranstaltninger for at sikre kundens rette identitet. Dette kan eksempelvis ske ved at stille krav om supplerende dokumentation, ved at kontrollere eller verificere de udleverede dokumenter eller kræve en bekræftende attestering fra en finansiel virksomhed omfattet af hvidvasklovens § 1, stk. 1, nr. 1 – 11, eller kræve, at udbetalingen af lånet sker til en konto åbnet i kundens navn i et pengeinstitut.

NemID kan anvendes i legitimationsproceduren til opfyldelse af hvidvasklovens krav, dog således at NemID ikke kan stå alene.

Vurderes kundeforholdet at indebære lav risiko for hvidvask og finansiering af terrorisme, kan opfyldelse af legitimationskravet i hvidvaskloven ske ved anvendelse af NemID som bekræftelse på låntagers navn (identitet) og ved at sammenholde låntagers oplysninger med oplysningerne i CPR-registeret som bekræftelse på låntagers adresse og cpr.nr.<sup>11</sup>

## 8. Kreditvurdering

Långiver skal inden låneaftalens indgåelse vurdere forbrugers kreditværdighed på grundlag af fyldestgørende oplysninger, jf. kreditaftalelovens § 7 c.

Inden en låneaf tale indgås med en forbruger, har långiveren pligt til at sikre sig, at låneaftalen kan indgås på et forsvarligt og informeret grundlag.

Det indebærer, at långiver skal foretage en kreditværdighedsvurdering af den enkelte forbruger, inden långiver indgår en låneaf tale med en forbruger.

Långivers vurdering af forbrugers kreditværdighed skal angå, om den pågældende forbruger må antages at kunne opfylde låneaftalen.

Långiver skal være i besiddelse af tilstrækkelige dokumenterede oplysninger om den enkelte forbrugers økonomiske situation til at kunne vurdere, om forbrugeren må forventes at have frie midler til at kunne tilbagebetale lånet på forfaldstidspunktet og eventuelle delydelser på forfaldstidspunkterne for disse.

Långiver har et skøn med hensyn til, hvad der udgør fyldestgørende oplysninger.

Simple udokumenterede erklæringer fra forbrugeren vil ikke i sig selv udgøre fyldestgørende oplysninger, men långiver har ikke pligt til at foretage en systematisk efterprøvelse af rigtigheden af de oplysninger, forbrugeren kommer med (se bilag 3).

Hvis oplysninger om den enkelte forbrugers økonomiske situation kun indgår med en procentmæssig vægt, har långiver ikke foretaget en kreditværdighedsvurdering i overensstemmelse med kreditaftalelovens § 7 c.

Kreditaftalelovens § 7 c udelukker ikke, at långiver tillige foretager en vurdering af det statistiske segment, som forbrugeren tilhører. Statistiske oplysninger kan dog aldrig udgøre grundlaget for den vurdering af forbrugers økonomiske situation, som långivere efter kreditaftalelovens § 7 c har pligt til at foretage.

---

En långiver må ikke medvirke til gældsstiftelse, som kan anses for klart uforvarslog vurderet i lyset af de indhentede eller allerede eksisterende oplysninger om forbrugeren's økonomiske situation.

Långiver skal kunne dokumentere, at et lån er ydet på et forsvarligt og informeret grundlag.

### **Kommentarer**

Markedsføringsloven supplerer kreditaftaleloven, og långiver må for at leve op til god markedsføringssskik inden aftaleindgåelsen sikre sig, at aftalen indgås på et forsvarligt og informeret grundlag, således at det bl.a. sikres, at forbrugeren's muligheder for at tilbagebetale lånet er vurderet.

Kreditværdighedsvurderinger er kendetegnet ved, at de har til formål at vurdere, om forbrugeren er i stand til at tilbagebetale lånets hovedstol inklusive samtlige omkostninger på forfaldstidspunktet i overensstemmelse med låneaftalen. Pligten til at foretage en kreditværdighedsvurdering kan ikke opfyldes ved alene at foretage en vurdering af långiverens tabsrisiko baseret på en vurdering af det statistiske segment, som forbrugeren tilhører (se bilag 4).

Ved långivers udøvelse af sit skøn har lånebeløbets størrelse, lånets løbetid og lånets omkostninger betydning for, hvad der udgør fyldestgørende oplysninger. Da långiver har pligt til at vurdere, om forbrugeren må forventes at have frie midler til at kunne tilbagebetale lånet i overensstemmelse med låneaftalen, har långiver ved udøvelsen af skønnet dog pligt til at lægge vægt på størrelsen af ydelserne på lånet. Kravet til, hvad der udgør fyldestgørende oplysninger, vil derfor kunne være det samme for lån med forskellige lånebeløb, hvis ydelserne på lånene har samme størrelse.

Kravet om, at långiver skal være i besiddelse af tilstrækkelige dokumenterede oplysninger, vil efter Forbrugerombudsmandens opfattelse i hvert fald være opfyldt, hvis långiveren er i besiddelse af

- » forbrugeren's seneste lønseddel/meddelelse om offentlige udbetalinger eller evt. oplysninger herfra indhentet via eSKAT
- » tilstrækkelig dokumentation for forbrugeren's faste løbende udgifter
- » forbrugeren's seneste årsopgørelse, og
- » kreditinformationer fra relevante debitorregistre.

Hvis de indhentede oplysninger viser, at forbrugeren ikke vil være i stand til at tilbagebetale lånets hovedstol inklusive samtlige omkostninger på forfaldstidspunktet i overensstemmelse med låneaftalen, er det Forbrugerombudsmandens opfattelse, at det vil være i strid med god markedsføringssskik, jf. markedsføringslovens § 1, stk. 2, at yde forbrugeren det pågældende lån.

Medmindre der foreligger særlige omstændigheder, vil det tilsvarende være i strid med god markedsføringssskik at yde forbrugeren det pågældende lån, hvis forbrugeren's lånehistorik hos den pågældende långiver viser, at forbrugeren må antages ikke at ville være i stand til at tilbagebetale lånets hovedstol inklusive samtlige omkostninger på de forfaldstidspunkter, som er angivet i låneaftalen.

Det kan således ikke anses for stemmende med god markedsføringssskik at medvirke til en gældsstiftelse, hvis der ikke på tidspunktet for aftalens indgåelse er realistiske muligheder for en tilbagebetaling i overensstemmelse med låneaftalen.

Långiveren må efterfølgende kunne dokumentere, at lånet er ydet på et forsvarligt og informeret grundlag fx ved at fremlægge de oplysninger, som er indhentet om eller fra forbrugeren og sandsynliggøre, at der er foretaget en passende kreditvurdering på tidspunktet for aftaleindgåelsen.

---

## 9. Vejledning

Långiveren skal på forbrugers anmodning, eller hvor omstændighederne tilsiger, at der kan være et særligt behov, vejlede forbrugeren om egne produkter, vilkår og priser.

For så vidt angår oplysninger og rådgivning om alternative produkter på markedet bør långiveren på forbrugers forespørgsel på baggrund af sit generelle markedskendskab kunne vejlede herom eller alternativt henvise til anden rådgivning.

### Kommentarer

Kreditaftaleloven foreskriver ikke en individuel vejledningspligt inden aftaleindgåelsen, men det fremgår af lovens § 7 a, stk. 8, at långiveren inden aftaleindgåelsen, når det skønnes relevant, skal give forbrugeren fyldestgørende forklaringer, således at forbrugeren er i stand til at vurdere, om den foreslåede låneaftale passer til vedkommendes behov og finansielle situation.

Af forarbejderne til bestemmelsen<sup>12</sup> følger det, at långiveren er forpligtet til at besvare forbrugers spørgsmål om den foreslåede låneaftale og give eventuelle supplerende oplysninger, som gør, at forbrugeren kan vurdere kreditaftalen i forhold til sin individuelle situation.

Långiveren er også efter markedsføringslovens § 7 forpligtet til at vejlede forbrugeren om egne produkter, vilkår og priser, hvis forbrugeren fremsætter ønske herom, eller omstændighederne måtte vise, at der kan være et behov herfor. Dette kan fx være tilfældet, hvis det fremgår af forbrugers kontakt med långiveren, at forbrugeren har misforstået et eller flere af aftalevilkårene.

I lyset af ovenstående er der ikke fundet grundlag for at fastslå, at der efter markedsføringslovens § 1 gælder en pligt til at yde individuel rådgivning ved lånoptagelsen.

Hvis en långiver har banklicens, henvises der i øvrigt til de gode skik regler<sup>13</sup>, der gælder for pengeinstitutter, herunder særligt kapitel 3 om rådgivning.

## 10. Særligt om udbetalingen af lånet

Efter kreditaftalelovens §§ 7 a<sup>14</sup> og 8 skal långiver forud for aftalens indgåelse og i kreditaftalen angive betingelserne for udnyttelsen af kreditten. Det vil sige, hvordan og hvornår forbrugeren kan disponere over beløbet.

### Kommentarer

Kortfristede lån bliver ofte markedsført som en hurtig måde at låne penge på.

For at undgå vildledning skal långiveren i sit markedsføringsmateriale og i aftalen klart og tydeligt oplyse om, hvornår forbrugeren kan disponere over lånebeløbet.

Det kan efter omstændighederne anses for vildledende og i strid med markedsføringslovens § 3, såfremt en långiver i sin markedsføring giver indtryk af, at forbrugeren straks efter aftalens indgåelse vil kunne disponere over lånebeløbet, hvis dette ikke er tilfældet.

## 11. Særligt om fortrydelsesret

Långiveren skal give forbrugeren oplysninger om fortrydelsesretten efter reglerne i kreditaftaleloven. For lån, som ikke er omfattet af kreditaftaleloven, finder reglerne om fortrydelsesret i forbrugeraftaleloven anvendelse.

---

Hvis långiver ikke har givet korrekte kreditoplysninger – herunder fx hvis långiveren i forbindelse med en omkostningsbetinget forlængelse af en låneaftale ikke har iagttaget oplysningspligterne på ny, se nærmere kapitel 4 og 6 – udgør det en overtrædelse af kreditaftalelovens § 8 og har endvidere den konsekvens, at forbrugers fortrydelsesret ikke begynder at løbe. Det følger således af kreditaftalelovens § 19, stk. 2, nr. 2, at forbrugers 14 dages fortrydelsesfrist ikke begynder at løbe, før forbrugeren har fået oplysningerne i henhold til kreditaftalelovens § 8. Fortrydelsesretten vil med andre ord ikke begynde at løbe, før långiver har iagttaget oplysningspligten i kreditaftalelovens § 8.

Kreditaftalelovens § 19 fremgår af bilag 1.

### **Kommentarer**

Af kreditaftalelovens §§ 19 og 8, stk. 2, nr. 16, følger den nærmere fremgangsmåde ved brug af fortrydelsesretten, og det fremgår, hvilke omkostninger forbrugeren kan pålægges at afholde i forbindelse med udnyttelse af fortrydelsesretten.

Efter lovens § 19, stk. 3, skal forbrugeren inden udløbet af fortrydelsesfristen underrette den erhvervsdrivende om, at aftalen fortrydes. Der er ikke foreskrevet nogen bestemt form for, hvordan forbrugeren skal give denne underretning. Er der ikke givet særlige anvisninger efter § 8, stk. 2, nr. 16, kan meddelelsen således gives fx mundtligt, telefonisk, pr. brev, e-mail eller sms-besked. Forbrugeren skal dog kunne bevise, at der er givet en sådan underretning.

Efter § 19, stk. 3, betragtes fristen som overholdt, hvis meddelelsen, såfremt den er udfærdiget på papir eller på et andet varigt medium, som kreditgiver råder over og har adgang til, er blevet afsendt inden fristens udløb. Forbrugeren kan benytte de adresser, herunder elektroniske, som långiver selv har opgivet.

Långiveren kan fastsætte nærmere krav ved valg af et ikke-varigt medium, og fx bestemme at meddelelse ikke kan gives telefonisk eller kun inden for en bestemt telefontid.

Det følger af kreditaftalelovens § 19, stk. 4, at ved en udnyttelse af fortrydelsesretten, skal forbrugeren tilbagebetale det lånte beløb samt de ordinære renter for perioden fra udbetalingsstidspunktet, og til beløbet betales tilbage. Er der ved låneoprettelsen betalt gebyrer, skal disse tilbagebetales forbrugeren. Dette gælder dog ikke omkostninger, som den erhvervsdrivende har betalt til offentlige myndigheder, og som ikke kan refunderes, fx en tinglysningsafgift. Er der tale om en omkostning, der kan refunderes, påhviler arbejdet med refusionen den erhvervsdrivende.

Det er Forbrugerombudsmandens vurdering, at langt de fleste lån, som er omfattet af retningslinjerne, er reguleret af kreditaftaleloven.

Forbrugerftalelovens fortrydelsesregler finder dog fortsat anvendelse på lån, der falder uden for kreditaftalelovens anvendelsesområde, og hvis långiveren her ønsker at opkræve et beløb i forbindelse med forbrugers eventuelle udnyttelse af sin fortrydelsesret, skal långiveren inden aftalens indgåelse have oplyst forbrugeren om beløbets størrelse. Beløbet skal stå i et rimeligt forhold til det lån, som er udbetalt, sammenlignet med fjernsalgsaftalens fulde opfyldelse.

Når en lånetype er kendetegnet ved en i høj grad standardiseret aftaleindgåelse, kan der efter forhandlingsparternes opfattelse efter forbrugerftaleloven maksimalt kræves op til 50 kr. i kompensation for stiftelsesomkostninger, gebyr m.v. for lån op til og med 1.500 kr. og 100 kr. for lån over 1.500 kr. og op til og med 5.000 kr.

---

## **12. Ikrafttræden**

Nærværende retningslinjer træder i kraft den 1. maj 2017.

Samtidig ophæves retningslinjerne af 1. april 2014 om kortfristede eller mindre lån indgået som fjernsalgsaftaler.

## **13. Evaluering af retningslinjerne**

Retningslinjerne evalueres, når der findes at være behov herfor, dog senest 3 år efter udstedelsen.

# Bilag 1

---

## Uddrag af bekendtgørelse af lov nr. 1216 af 25. september 2013 om markedsføring, som ændret ved lov nr. 1460 af 17. december 2013

”§ 12 a. Ved en opfordring til køb rettet mod forbrugerne skal en erhvervsdrivende give følgende oplysninger, medmindre de allerede fremgår tydeligt af sammenhængen:

- 1) Varens eller tjenesteydelsens væsentligste karakteristika,
- 2) den erhvervsdrivendes adresse og navn,
- 3) forhold vedrørende betaling, levering og gennemførelse af aftalen, i det omfang disse forhold afviger fra, hvad der er sædvanligt i branchen,
- 4) den erhvervsdrivendes fremgangsmåde i forbindelse med klagesagsbehandling, i det omfang den afviger fra, hvad der er sædvanligt i branchen,
- 5) fortrydelsesret, afbestillingsret eller returret, hvis forbrugeren har en sådan ret, samt
- 6) prisen inklusive afgifter.

Stk. 2. Medfører varens eller tjenesteydelsens art, at prisen ikke med rimelighed kan beregnes på forhånd, angives den måde, hvorpå prisen beregnes. Hvor det er relevant, angives alle yderligere omkostninger vedrørende fragt, levering eller porto eller, hvis disse oplysninger ikke med rimelighed kan beregnes på forhånd, oplysning om, at disse omkostninger kan forekomme.

Stk. 3. Ved en opfordring til køb forstås en kommerciel kommunikation, hvori produktets karakteristika og pris er angivet på en måde, som er passende i forhold til det anvendte kommercielle kommunikationsmiddel, og hvorved forbrugeren sættes i stand til at foretage et køb.”

[...]

”§ 14 a. Enhver markedsføring af kreditaftaler, der angiver en rentesats eller talstørrelser vedrørende omkostningerne i forbindelse med forbrugerkredit, skal indeholde de standardoplysninger, der følger af stk. 2.

Stk. 2. Standardoplysningerne i henhold til stk. 1 skal klart, tydeligt og på en fremtrædende måde ved hjælp af et repræsentativt eksempel angive:

- 1) Debitorrenten, fast eller variabel eller begge, tillige med oplysninger om omkostninger, der indgår i forbrugerenes samlede omkostninger i forbindelse med kreditten.
- 2) Det samlede kreditbeløb.
- 3) De årlige omkostninger i procent, som beregnet efter lov om kreditaftaler.
- 4) Kreditaftalens løbetid.
- 5) Ved kredit i form af henstand med betalingen for en specifik vare eller tjenesteydelse, kontantprisen og størrelsen af en eventuel forudbetaling.
- 6) Det samlede beløb, som skal betales af forbrugeren, og raternes størrelse.

Stk. 3. Hvis indgåelsen af en aftale om en accessorisk tjenesteydelse i forbindelse med kreditaftalen, navnlig en forsikring, er obligatorisk for at opnå kreditten eller for at opnå kreditten på de annoncerede vilkår og betingelser og en sådan aftales omkostninger ikke kan beregnes på forhånd, skal forpligtelsen til at indgå denne aftale også være angivet klart, tydeligt og på en fremtrædende måde sammen med de årlige omkostninger i procent.



---

Stk. 4. En kreditformidler skal i reklamer og i dokumentation henvendt til forbrugere gøre opmærksom på omfanget af sine beføjelser, navnlig om vedkommende udelukkende samarbejder med en eller flere kreditgivere eller optræder som selvstændig mægler. § 14 b. Erhvervsog vækstministeren fastsætter regler om risikoplysninger for kreditaftaler.”

#### **Uddrag af lovbekendtgørelse nr. 1336 af 26. november 2015 om kreditaftaler, som ændret ved lov nr. 637 af 8. juni 2016**

”§ 7 a. Før en forbruger bindes af en kreditaftale eller et kredittilbud, giver kreditgiveren og i givet fald kreditformidleren på grundlag af de kreditvilkår og -betingelser, som kreditgiveren tilbyder, og i givet fald forbrugers præferencer og oplysninger forbrugeren de oplysninger, der er nødvendige for at sammenligne forskellige tilbud, så der kan træffes en informeret beslutning om indgåelsen af en kreditaftale. Oplysningerne gives på papir eller på et andet varigt medium ved hjælp af formularen i lovens bilag 2.

Stk. 2. Oplysningerne i henhold til stk. 1 skal omfatte:

- 1) Kredittypen.
- 2) Navn og fysisk adresse på kreditgiveren og i givet fald navn og fysisk adresse på den involverede kreditformidler.
- 3) Det samlede kreditbeløb og betingelserne for at udnytte kreditmuligheden.
- 4) Kreditaftalens løbetid.
- 5) Ved kredit i form af henstand med betalingen for en specifik vare eller tjenesteydelse og tilknyttede kreditaftaler, varen eller tjenesteydelsen og kontantprisen herfor.
- 6) Debitorrenten, betingelserne for anvendelsen af debitorrenten og et eventuelt indeks eller en eventuel referencesats, der skal anvendes på den oprindelige debitorrente, og tidspunkter, betingelser og procedurer for ændring af debitorrenten. Hvis der anvendes forskellige debitorrenter under forskellige omstændigheder, angives de nævnte oplysninger for alle de relevante debitorrenter.
- 7) De årlige omkostninger i procent og det samlede beløb, som skal betales af forbrugeren, illustreret ved et repræsentativt eksempel, som angiver alle de antagelser, der er lagt til grund for at beregne procentsatsen. Hvis forbrugeren har informeret kreditgiveren om et eller flere elementer i den kredit, vedkommende foretrækker, som f.eks. kreditaftalens løbetid og det samlede kreditbeløb, skal kreditgiveren tage hensyn til disse elementer. Hvis en kreditaftale giver forskellige muligheder for at udnytte kreditmuligheden med forskellige omkostninger eller debitorrenter, og kreditgiveren derfor anvender det loft for kreditten, som fremgår af antagelsen i lovens bilag 1, skal kreditgiveren angive, at andre muligheder for at udnytte kreditmuligheden for denne type kreditaftale kan medføre højere årlige omkostninger i procent.
- 8) Størrelse, antal og hyppighed af de betalinger, der skal foretages af forbrugeren, og i givet fald den rækkefølge, hvori betalingerne henføres til forskellige udestående saldi til forskellige debitorrenter med henblik på tilbagebetaling.
- 9) Hvor det er relevant, omkostningerne i forbindelse med forvaltning af en eller flere konti til registrering af både betalingstransaktioner og udnyttelser af kreditmuligheden, medmindre det ikke er obligatorisk at åbne en konto, tillige med omkostningerne ved anvendelse af et betalingsmiddel i forbindelse med både betalingstransaktioner og udnyttelser af kreditmuligheden, andre omkostninger i forbindelse med kreditaftalen og betingelserne for en eventuel ændring af disse omkostninger.
- 10) Hvor det er relevant, om der er omkostninger, som forbrugeren skal betale til en notar ved indgåelsen af kreditaftalen.
- 11) Den eventuelle forpligtelse til at indgå en aftale om en accessorisk tjenesteydelse i forbindelse med kreditaftalen, navnlig en forsikringspolice, såfremt indgåelsen af en aftale om en sådan accessorisk tjenesteydelse er obligatorisk for at opnå kreditten eller for at opnå kreditten på de annoncerede vilkår og betingelser.
- 12) Den gældende sats for morarenter og måden, denne sats tilpasses på, og, hvor det er relevant, eventuelle omkostninger i forbindelse med misligholdelse.
- 13) Oplysning om følgerne af manglende betalinger.

- 
- 14) Hvor det er relevant, den sikkerhedsstillelse, som kræves.
  - 15) Hvorvidt en fortrydelsesret finder anvendelse eller ej.
  - 16) Retten til førtidig tilbagebetaling og, hvor det er relevant, oplysninger om kreditgiverens ret til kompensation og om, hvordan denne kompensation fastsættes i overensstemmelse med § 26 eller § 26 a.
  - 17) Forbrugerens ret til omgående underretning uden omkostninger i henhold til § 7 c, stk. 3, om resultatet af databasesøgninger, der er foretaget med henblik på vurdering af den pågældendes kreditværdighed.
  - 18) Forbrugerens ret til efter anmodning og uden omkostninger at få udleveret en kopi af udkastet til kreditaftale. 1. pkt. finder ikke anvendelse, hvis kreditgiveren på tidspunktet for anmodningen ikke er villig til at indgå kreditaftalen med forbrugeren.
  - 19) Hvis det er relevant, hvor længe oplysningerne, der er afgivet forud for aftaleindgåelsen, er bindende for kreditgiveren.

Stk. 3. Eventuelle supplerende oplysninger fra kreditgiveren til forbrugeren gives i et særskilt dokument, der som bilag kan tilknyttes formularen i lovens bilag 2.

Stk. 4. Ved anvendelse af taletelefoni skal beskrivelsen af den finansielle tjenesteydelse med forbrugerens samtykke alene omfatte tjenesteydelsens karakter og væsentligste egenskaber, dog mindst de oplysninger, der fremgår af stk. 2, nr. 3-6 og 8, samt de årlige omkostninger i procent illustreret ved et repræsentativt eksempel og det samlede beløb, som skal betales af forbrugeren. Er der tale om en finansiell tjenesteydelse, der sikres ved pant eller anden rettighed knyttet til fast ejendom, skal beskrivelsen af den finansielle tjenesteydelsens karakter og væsentligste egenskaber i stedet mindst indeholde de oplysninger, der fremgår af del A, afsnit 3-6, i oplysningsskemaet ESIS i denne lovs bilag 5.

Stk. 5. Hvis aftalen på forbrugerens anmodning er indgået ved anvendelse af en fjernkommunikationsteknik, som ikke gør det muligt at give oplysningerne i overensstemmelse med stk. 1 og 2, navnlig i det tilfælde, der er omhandlet i stk. 4, skal kreditgiveren give forbrugeren de pågældende oplysninger i komplet form ved brug af formularen i lovens bilag 2 umiddelbart efter kreditaftalens indgåelse.

Stk. 6. Ud over formularen i lovens bilag 2 skal forbrugeren efter anmodning og uden omkostninger modtage en kopi af udkastet til kreditaftale. 1. pkt. finder ikke anvendelse, hvis kreditgiveren på tidspunktet for anmodningen ikke er villig til at indgå kreditaftalen med forbrugeren.

Stk. 7. Hvis der er tale om en kreditaftale, ifølge hvilken de betalinger, forbrugeren foretager, ikke umiddelbart fører til en tilsvarende amortisation af det samlede kreditbeløb, men tjener til at opbygge kapital på de tidspunkter og betingelser, der er fastsat i kreditaftalen eller en accessorisk aftale, omfatter de oplysninger forud for aftaleindgåelsen, der kræves i henhold til stk. 1 og 2, en klar og tydelig angivelse af, at en sådan kreditaftale ikke garanterer tilbagebetaling af det samlede udnyttede kreditbeløb i henhold til kreditaftalen, medmindre der er givet en sådan garanti.

Stk. 8. Kreditgiveren og i givet fald kreditformidleren skal give forbrugeren fyldestgørende forklaringer, således at forbrugeren er i stand til at vurdere, om den foreslåede kreditaftale passer til vedkommendes behov og finansielle situation, hvor det er relevant, ved at forklare de oplysninger forud for aftaleindgåelsen, der skal gives i henhold til stk. 1 og 2, de foreslåede produkters vigtigste karakteristika og de specifikke konsekvenser, disse produkter kan få for forbrugeren, herunder konsekvenserne af forbrugerens betalingsmisligholdelse.

Stk. 9. Stk. 1-8 finder ikke anvendelse på leverandører af varer eller tjenesteydelser, der accessorisk optræder som kreditformidlere. I disse tilfælde skal kreditgiveren sikre, at forbrugeren forud for aftaleindgåelsen modtager oplysningerne efter stk. 1-8.

---

Stk. 10. For så vidt angår kreditaftaler, der sikres ved pant eller anden rettighed knyttet til fast ejendom, skal kreditgiveren eller i givet fald kreditformidleren i stedet for formularen i denne lovs bilag 2 anvende oplysningsskemaet ESIS i denne lovs bilag 5. Skemaet skal gives, efter at forbrugeren har afgivet de nødvendige oplysninger om sine behov, sin finansielle situation og sine præferencer i overensstemmelse med § 7 c.

§ 8. En kreditaftale skal udfærdiges på papir eller på et andet varigt medium. Alle aftaleparter skal have et eksemplar af kreditaftalen.

Stk. 2. Kreditaftalen skal klart og tydeligt angive:

- 1) Kredittypen.
- 2) Navn og fysisk adresse på aftaleparterne og i givet fald på den involverede kreditformidler.
- 3) Kreditaftalens løbetid.
- 4) Det samlede kreditbeløb og betingelserne for at udnytte kreditmuligheden.
- 5) Såfremt der er tale om en kredit i form af henstand med betalingen for en specifik vare eller tjenesteydelse eller om tilknyttede kreditaftaler, varen eller tjenesteydelsen og kontantprisen herfor.
- 6) Debitorrenten, betingelserne for anvendelsen af debitorrenten og et eventuelt indeks
- 7) eller en eventuel referencesats, der skal anvendes på den oprindelige debitorrente, samt tidspunkter, betingelser og procedurer for ændring af debitorrenten. Hvis der anvendes forskellige debitorrenter under forskellige omstændigheder, angives de nævnte oplysninger med hensyn til alle de relevante debitorrenter.
- 8) De årlige omkostninger i procent og det samlede beløb, som skal betales af forbrugeren, beregnet på tidspunktet for indgåelse af kreditaftalen. Alle de antagelser, der er lagt til grund ved beregningen af denne procentsats, angives.
- 9) Størrelse, antal og hyppighed af de betalinger, der skal foretages af forbrugeren, og i
- 10) givet fald den rækkefølge, hvori betalingerne henføres til forskellige udestående saldi til forskellige debitorrenter med henblik på tilbagebetaling.
- 11) Såfremt der er tale om amortisation af kapitalen i forbindelse med en kreditaftale med fast løbetid, forbrugers ret til på anmodning til enhver tid i løbet af kreditaftalens varighed uden omkostninger at modtage en opgørelse i form af en amortiseringsplan. Amortiseringsplanen skal angive skyldige betalinger og tidspunkter og betingelser for betaling af sådanne beløb, og den skal indeholde en specificering af den enkelte tilbagebetaling, som viser amortiseringen af kapitalen, renterne beregnet på grundlag af debitorrenten og, hvor det er relevant, eventuelle yderligere omkostninger. Hvis rentesatsen ikke er fast eller de yderligere omkostninger kan ændres i kreditaftalens løbetid, skal amortiseringsplanen klart og tydeligt angive, at oplysningerne i planen kun er gyldige indtil næste ændring af debitorrenten eller af de yderligere omkostninger i henhold til kreditaftalen.
- 12) Såfremt der skal betales omkostninger og renter uden amortisation af hovedstolen, en opgørelse over tidspunkter og betingelser for betaling af renter og eventuelle dermed forbundne faste omkostninger og engangsomkostninger.
- 13) Hvor det er relevant, omkostningerne i forbindelse med forvaltning af en eller flere konti til registrering af både betalingstransaktioner og udnyttelser af kreditmuligheden, medmindre det ikke er obligatorisk at åbne en konto, tillige med omkostningerne ved anvendelse af et betalingsmiddel i forbindelse med både betalingstransaktioner og udnyttelser af kreditmuligheden, andre omkostninger i forbindelse med kreditaftalen og betingelserne for en eventuel ændring af disse omkostninger.
- 14) Den gældende sats for morarenter som fastsat på tidspunktet for indgåelse af aftalen og måden, denne sats tilpasses på, og, hvor det er relevant, andre omkostninger i forbindelse med misligholdelse.
- 15) Oplysning om følgerne af manglende betalinger.
- 16) Hvor det er relevant, at der skal betales notarialgebyrer.
- 17) Den sikkerhedsstillelse og de forsikringer, som eventuelt kræves.

- 
- 18) En eventuel fortrydelsesret og fristen for udøvelse af en sådan fortrydelsesret samt andre betingelser for udøvelsen, herunder oplysninger om forbrugerens forpligtelse til at tilbagebetale den udnyttede kapital med renter i overensstemmelse med § 19, stk. 4, og det rentebeløb, der påløber pr. dag.
  - 19) Oplysninger om forbrugerens rettigheder i medfør af § 20 og betingelserne for udøvelse af disse.
  - 20) Retten til førtidig tilbagebetaling, proceduren for førtidig tilbagebetaling og, hvor det er relevant, oplysninger om kreditgiverens ret til kompensation og den måde, hvorpå denne kompensation fastsættes.
  - 21) Proceduren for udøvelse af retten til at opsige kreditaftalen.
  - 22) Hvorvidt der er klageadgang og adgang til udenretslig bilæggelse af tvister for forbrugeren, og, hvis dette er tilfældet, hvorledes forbrugeren kan gøre brug deraf.
  - 23) Hvor det er relevant, andre aftalevilkår og -betingelser.
  - 24) Navn og adresse på den kompetente tilsynsmyndighed.

Stk. 3. Hvis stk. 2, nr. 9, finder anvendelse, skal kreditgiveren til enhver tid i løbet af kreditaftalens varighed uden omkostninger stille en opgørelse i form af en amortiseringsplan til rådighed for forbrugeren.

Stk. 4. Hvis der er tale om en kreditaftale, ifølge hvilken de betalinger, forbrugeren foretager, ikke umiddelbart fører til en tilsvarende amortisation af det samlede kreditbeløb, men tjener til at opbygge kapital på de tidspunkter og betingelser, der er fastsat i kreditaftalen eller en accessorisk aftale, omfatter de oplysninger, der kræves i henhold til stk. 2, en klar og tydelig angivelse af, at en sådan kreditaftale ikke garanterer tilbagebetaling af det samlede udnyttede kreditbeløb i henhold til kreditaftalen, medmindre der er givet en sådan garanti.

Stk. 5. I forbindelse med kreditaftaler i form af kassekredit i henhold til § 3, stk. 2, skal følgende angives klart og tydeligt:

- 1) Kredittypen.
- 2) Navn og adresse på aftaleparterne og i givet fald på den involverede kreditformidler.
- 3) Kreditaftalens løbetid.
- 4) Det samlede kreditbeløb og betingelserne for at udnytte kreditmuligheden.
- 5) Debitorrenten, betingelserne for anvendelsen af debitorrenten og et eventuelt indeks eller en eventuel referencesats, der skal anvendes på den oprindelige debitorrente, samt tidspunkter, betingelser og procedurer for ændring af debitorrenten. Hvis der anvendes forskellige debitorrenter under forskellige omstændigheder, angives de nævnte oplysninger med hensyn til alle de relevante debitorrenter.
- 6) De årlige omkostninger i procent og de samlede omkostninger, som skal betales af forbrugeren, beregnet på tidspunktet for indgåelse af kreditaftalen. Alle de antagelser, der er lagt til grund ved beregningen af denne procentsats, jf. § 16, stk. 3 og 4, og § 4, nr. 7 og 9, angives.
- 7) En angivelse af, at forbrugeren til enhver tid kan blive anmodet om at betale hele kreditbeløbet tilbage.
- 8) Oplysninger om de omkostninger, der påløber fra sådanne kreditaftalers indgåelse, og, når det er relevant, om betingelserne for ændring af de pågældende omkostninger.
- 9) Proceduren for udøvelse af retten til at opsige kreditaftalen.

Stk. 6. Medmindre kreditgiveren er et godkendt pengeinstitut, realkreditinstitut eller kreditinstitut, kan det i kreditaftalen alene aftales, at renten helt eller delvis skal variere med størrelsen af Nationalbankens diskonto eller lignende forhold, som kreditgiveren er uden indflydelse på.

Stk. 7. Stk. 6 finder tilsvarende anvendelse med hensyn til andre kreditomkostninger end renten.

---

§ 19. Vil forbrugeren udøve sin fortrydelsesret, skal forbrugeren inden 14 dage benytte den i § 20 angivne fremgangsmåde, ved aftaler om individuel pensionsordning dog inden for en frist på 30 dage. Der kan ikke stilles krav om, at årsagen til fortrydelsen angives. For så vidt angår aftaler om varer eller ikkefinansielle tjenesteydelser, kan forbrugeren ikke pådrage sig andre omkostninger end dem, der er nævnt i § 22, stk. 3, § 24 og § 25.

Stk. 2. Den periode, hvori fortrydelsesretten efter stk. 1 kan udøves, løber fra

- 1) den dag, hvor aftalen indgås, hvis den vedrører en tjenesteydelse,
- 2) hvis aftalen vedrører en vare, den dag, hvor forbrugeren eller den af forbrugeren angivne tredjemand, dog ikke transportøren, får varen i fysisk besiddelse,
  - a. i tilfælde af flere forskellige varer, som er bestilt i én ordre, men leveres enkeltvis, når den sidste vare er i forbrugeren eller den af forbrugeren angivne tredjemands, dog ikke transportørens, fysiske besiddelse,
  - b. i tilfælde af en vare, der består af flere partier eller dele, når det sidste parti eller den sidste del er i forbrugeren eller den af forbrugeren angivne tredjemands, dog ikke transportørens, fysiske besiddelse, og
  - c. i tilfælde af aftaler om regelmæssig levering af varer over en bestemt periode, når den første vare er i forbrugeren eller den af forbrugeren angivne tredjemands, dog ikke transportørens, fysiske besiddelse, eller
- 3) den dag, hvor aftalen indgås, hvis det drejer sig om aftaler om forsyning af vand, gas eller elektricitet, når disse varer ikke sælges i et afgrænset volumen eller i en bestemt mængde, eller levering af fjernvarme eller digitalt indhold, der ikke leveres på et fysisk medium.

Stk. 3. Uanset stk. 2 løber den periode, hvori fortrydelsesretten efter stk. 1 kan udøves, for så vidt angår aftaler om en vare eller en ikkefinansiel tjenesteydelse, først fra den dag, hvor forbrugeren har modtaget de i § 8, stk. 1, nr. 9, nævnte oplysninger på et varigt medium, jf. dog stk. 4. Er der tale om en fjernsalgsaftale vedrørende en finansiel tjenesteydelse, løber fortrydelsesperioden først fra den dag, hvor forbrugeren har modtaget oplysninger i henhold til § 15, jf. dog stk. 5.

Stk. 4. Er de i § 8, stk. 1, nr. 9, nævnte oplysninger ikke givet til forbrugeren på et varigt medium, udløber den periode, hvori fortrydelsesretten efter stk. 1 kan udøves, for så vidt angår aftaler om en vare eller en ikkefinansiel tjenesteydelse, senest 12 måneder efter den i stk. 2 nævnte 14-dagesperiode, dog senest 14 dage efter den dag, hvor oplysningerne er kommet frem til forbrugeren.

Stk. 5. Såfremt aftalen vedrører fjernsalg af en finansiel tjenesteydelse, gælder fortrydelsesretten kun, indtil aftalen efter forbrugeren udtrykkelige samtykke er blevet helt opfyldt af begge parter.

Stk. 6. Falder den sidste dag for udøvelse af fortrydelsesretten på en helligdag, en lørdag, grundlovsdag, den 24. december eller den 31. december, udløber fristen den følgende hverdag. 1. pkt. finder tilsvarende anvendelse for fristerne nævnt i § 22, stk. 1, § 23, § 24, stk. 1 og 4, § 25, stk. 4, og § 28, stk. 1 og 4.”

#### **Uddrag af lov nr. 1457 af 17. december 2013 om forbrugeraftaler**

”§ 14. Inden der indgås en fjernsalgsaftale vedrørende en finansiel tjenesteydelse, skal den erhvervsdrivende give forbrugeren oplysning om

- 1) tjenesteydelsens vigtigste egenskaber i et omfang, der svarer til kommunikationsteknikken og til tjenesteydelsen,
- 2) den samlede pris for tjenesteydelsen inklusive afgifter eller, hvis tjenesteydelsens art gør, at prisen ikke med rimelighed kan udregnes på forhånd, den måde, hvorpå prisen skal udregnes, og, hvor det er relevant, alle yderligere omkostninger vedrørende fragt, levering eller porto og enhver anden omkostning eller, hvor disse omkostninger ikke med rimelighed kan udregnes på forhånd, oplysning om, at der kan forekomme sådanne yderligere omkostninger,

- 
- 3) eventuelle omkostninger for forbrugeren ved anvendelse af den pågældende fjernkommunikationsteknik til indgåelse af aftalen, når de beregnes efter en anden takst end grundtaksten,
  - 4) vilkår om betaling, levering, opfyldelse, det tidspunkt, hvor den erhvervsdrivende forpligter sig til at yde tjenesteydelsen, og, hvor det er relevant, den erhvervsdrivendes praksis for klagebehandling,
  - 5) hvor det er relevant, aftalens varighed eller for tidsbestemte aftaler eller for aftaler, der forlænges automatisk, betingelserne for at opsiges aftalen,
  - 6) hvor det er relevant, minimumsvarigheden af forbrugerenes forpligtelser i henhold til aftalen,
  - 7) den erhvervsdrivendes navn, erhvervs-mæssige hovedaktivitet, fysiske adresse og, hvis der er tale om en udenlandsk erhvervsdrivende, der har en repræsentant her i landet, eller hvis leverandøren i øvrigt er repræsenteret af en anden, relevante oplysninger om denne repræsentant, herunder dennes fysiske adresse,
  - 8) cvr-nummeret, hvis den erhvervsdrivende er optaget i Det Centrale Virksomhedsregister, eller det relevante identifikationsnummer i et handelsregister eller lignende offentligt register, som den erhvervsdrivende måtte være optaget i, samt ved eventuelt tilhørsforhold til godkendelsesordninger oplysning om den relevante tilsynsmyndighed,
  - 9) hvorvidt der er klageadgang, og i givet fald om fremgangsmåden ved klage, herunder oplysning om en fysisk adresse, hvor forbrugeren kan henvende sig med eventuelle klager,
  - 10) hvorvidt der er fortrydelsesret, og i givet fald fortrydelsesfristens begyndelsestidspunkt og varighed samt betingelserne for og fremgangsmåden ved brug af fortrydelsesretten, herunder om, til hvilken adresse meddelelse om fortrydelse skal sendes,
  - 11) eventuelle særlige risici ved tjenesteydelsen som følge af ydelsens særlige karakter eller som følge af de operationer, der skal gennemføres, ligesom der skal gives oplysning herom, hvis ydelsens pris afhænger af udsving på de finansielle markeder, og hvis historiske afkast ikke kan benyttes til at danne forventninger om fremtidige afkast,
  - 12) det beløb, som kan afkræves forbrugeren i henhold til § 25, stk. 1,
  - 13) en eventuel lovvalgs- eller værnetingsklausul i aftalen,
  - 14) på hvilket sprog aftalevilkårene og forhåndsoplysningerne gøres tilgængelige, og på hvilket sprog leverandøren påtager sig at kommunikere i aftaleperioden,
  - 15) hvorvidt der findes en garantifond eller anden garantiordning, og
  - 16) hvor længe oplysningerne gælder, herunder hvor længe tjenesteydelsen udbydes til den anførte pris.

Stk. 2. Ved indgåelse af en forbrugeraftale om fjernsalg af en finansiell tjenesteydelse, der er omfattet af lov om betalingstjenester og elektroniske penge, skal forbrugeren have de oplysninger, der følger af stk. 1, nr. 2-4, 10-12, 15 og 16. For så vidt angår oplysningskravet i stk. 1, nr. 2, skal der alene gives oplysning om, at der kan være andre afgifter eller omkostninger, der ikke betales af den erhvervsdrivende eller pålægges af denne. Endvidere finder §§ 43, 44, 47 og 48 i lov om betalingstjenester og elektroniske penge anvendelse.

Stk. 3. Kontakter den erhvervsdrivende forbrugeren telefonisk med henblik på indgåelse af en aftale om fjernsalg af en finansiell tjenesteydelse, skal den erhvervsdrivende ved begyndelsen af samtalen give forbrugeren oplysning om den erhvervsdrivendes identitet og navnet på den person, som forbrugeren er i kontakt med, og dennes forbindelse til den erhvervsdrivende samt om det kommercielle formål med henvendelsen. Herudover kan den erhvervsdrivende med forbrugeren samtykke nøjes med at give de i stk. 1, nr. 1, 2 og 10-12, nævnte oplysninger. Den erhvervsdrivende skal underrette forbrugeren om, at der kan fås flere oplysninger, og om disse oplysningers karakter. Den fulde oplysningspligt efter stk. 1 skal opfyldes i forbindelse med meddelelse på varigt medium i overensstemmelse med § 15.

Stk. 4. De i stk. 1 nævnte oplysninger skal gives i rimelig tid, inden der indgås en aftale, og oplysningerne skal være klare, tydelige og forståelige. Det skal klart fremgå, at oplysningerne gives med henblik på indgåelse af en aftale, og oplysningerne skal gives på en måde, som er egnet

---

under hensyn til den anvendte kommunikationsteknik, og som tager særligt hensyn til umyndige personer.

Stk. 5. Har den erhvervsdrivende inden for det seneste år indgået en eller flere aftaler med den samme forbruger af samme karakter, gælder stk. 1, 3 og 4, alene i relation til den første aftale, jf. dog § 15, stk. 4.

§ 15. Inden indgåelse af en fjernsalgsaftale om en finansiel tjenesteydelse skal de i § 14, stk. 1, nævnte oplysninger være meddelt forbrugeren på papir eller på et andet varigt medium, som forbrugeren har adgang til. Forbrugeren skal samtidig på den anførte måde have fået oplysning om aftalevilkårene.

Stk. 2. Oplysningerne om fortrydelsesretten, jf. § 14, stk. 1, nr. 10, skal gives ved brug af standardfortrydelsesvejledningen i lovens bilag 2. Den erhvervsdrivende kan dog anvende en anden tekst end den tekst, der følger af bilaget, hvis forbrugeren herved gives tilsvarende informationer som efter bilaget og informationerne ikke gives på en mindre tydelig og forståelig måde.

Stk. 3. Indgås aftalen på forbrugers anmodning under anvendelse af fjernkommunikationsteknik, som ikke gør det muligt at give oplysningerne på den i stk. 1 nævnte måde inden aftalens indgåelse, skal forpligtelsen opfyldes straks efter aftalens indgåelse.

Stk. 4. Er de i § 14, stk. 1, nævnte oplysninger meddelt forbrugeren i forbindelse med en tidligere aftale af samme karakter, jf. § 14, stk. 5, er den erhvervsdrivendes oplysningspligt efter stk. 1-3 opfyldt, hvis den erhvervsdrivende har sikret sig, at forbrugeren fortsat har adgang til oplysningerne og aftalevilkårene på papir eller andet varigt medium.

§ 16. For fjernsalgsaftaler om finansielle tjenesteydelser har forbrugeren på ethvert tidspunkt under aftaleforholdet ret til efter anmodning at få udleveret aftalevilkårene på papir. Forbrugeren kan endvidere ændre den benyttede fjernkommunikationsteknik, medmindre det er uforeneligt med den indgåede aftale eller karakteren af den leverede ydelse."

#### **Uddrag af lov nr. 227 af 22. april 2002 om tjenester i informationssamfundet, herunder visse aspekter af elektronisk handel**

"§ 10. Inden en ordre afgives, skal en tjenesteyder klart, forståeligt og tydeligt give tjenestemodtageren oplysning om

- 1) de forskellige tekniske led i forbindelse med kontraktens indgåelse,
- 2) hvorvidt den indgåede kontrakt opbevares af tjenesteyderen, og om den er tilgængelig,
- 3) de tekniske hjælpeværktøjer til at finde og rette indtastningsfejl og
- 4) de sprog, kontrakten kan indgås på.

Stk. 2. En tjenesteyder skal angive, hvilke relevante adfærdskodekser tjenesteyderen er tilsluttet og den elektroniske adgang til disse.

§ 11. Inden en ordre afgives, skal en tjenesteyder stille hensigtsmæssige, effektive og tilgængelige tekniske hjælpeværktøjer til rådighed for tjenestemodtageren, hvorved denne får mulighed for at finde og rette indtastningsfejl.

Stk. 2. En tjenesteyder skal stille kontraktbetingelser og generelle salgsbetingelser til rådighed på en sådan måde, at en tjenestemodtager har mulighed for at oplagre eller gengive disse."

#### **Uddrag af bekendtgørelse nr. 1203 af 28. september 2010 om information til forbrugere om priser på låne- og kredittilbud og valutakurser**

"§ 2. De i §§ 3-4 anførte oplysninger skal gives på det sted, hvor lånet udbydes med mulighed for bestilling, ved skiltning eller på anden tilsvarende tydelig måde. Oplysningerne skal være frit tilgængelige for forbrugere.

---

§ 3. En erhvervsdrivende skal oplyse følgende om de låne- og kredittilbud, der er mest almindeligt forekommende hos den pågældende erhvervsdrivende:

- 1) Debitorrenten, jf. § 4, nr. 10, i lov om kreditaftaler.
- 2) Højeste og laveste debitorrente, når det pågældende låne eller kredittilbud udbydes med forskellige rentesatser.
- 3) Særlige vilkår knyttet til det enkelte lån eller kredittilbud.
- 4) Om renten er fast eller variabel.
- 5) De årlige omkostninger i procent (ÅOP).
- 6) Andre omkostninger i forbindelse med oprettelse af lånet/kreditten, herunder gebyrer, der ikke er omfattet af de årlige omkostninger i procent (ÅOP), jf. stk. 2.
- 7) For kontokort (dvs. kredit med variabelt lånebeløb) angives de årlige omkostninger i procent (ÅOP) ved udnyttelsesgrader på 100 %, 50 % og 25 %.

Stk. 2. Ved beregning af de årlige omkostninger i procent (ÅOP), jf. stk. 1, nr. 5, finder §§ 4, nr. 9, og 16 i lov om kreditaftaler anvendelse.

Stk. 3. En erhvervsdrivende skal oplyse om de forudsætninger, der er anvendt ved beregningen af de årlige omkostninger i procent (ÅOP). Forudsætningerne skal være i overensstemmelse med udlånspraksis hos den pågældende erhvervsdrivende.

Stk. 4. Hvis en erhvervsdrivende oplyser om andre end de mest almindeligt forekommende låne og kredittilbud, jf. stk. 1, finder stk. 1-3 tilsvarende anvendelse.

§ 4. I det omfang en erhvervsdrivende udbyder udlånsformerne kontokort (dvs. kredit med variabelt lånebeløb) billån, boliglån eller forbrugslån, skal den erhvervsdrivende for en af hver af de omtalte udlånsformer udover oplysningerne i § 3, stk. 1, anvende standardforudsætningerne i bilag 1, jf. dog stk. 3. Dette gælder, uanset om udlånsformerne udbydes under en anden benævnelse end anført i bilaget.

Stk. 2. Oplysningerne om de i stk. 1 nævnte udlånsformer skal opfylde følgende: 1) Udlånsformerne skal markeres med litra a-e, svarende til litreringen i bilag 1 for den pågældende udlånsform. Dette gælder, uanset om udlånsformerne udbydes under en anden benævnelse end anført i bilaget. 2) Udlånsformerne skal indeholde oplysning om de årlige omkostninger i procent (ÅOP).

Stk. 3. Hvis en erhvervsdrivende kun udbyder de i stk. 1 nævnte udlånsformer under andre standardforudsætninger end de i bilag 1 nævnte, skal den erhvervsdrivendes almindeligt anvendte standardforudsætninger lægges til grund for beregning af de årlige omkostninger i procent (ÅOP).



---

Stk. 4. Den erhvervsdrivende skal oplyse om de forudsætninger, der er anvendt ved beregningen af de årlige omkostninger i procent (ÅOP)."

[...] "Bilag 1

Standardforudsætninger

Lånetype	Samlede kreditbeløb i kr.	Løbetid i år	Afdragsform	ÅOP
d) forbrugslån	40.000	5	Annuitetslån	ÅOP

Sikkerhedsstillelse

d) Ingen"

## Bilag 2

---

### **Indberetningsordning**

Indberetningsordningen omfatter virksomheder, som markedsfører lån til forbrugere indgået via fjernsalg, og hvor lånets løbetid ikke overstiger 3 måneder.

Långiverne forpligter sig til – via et tilsagn til Forbrugerombudsmanden – at foretage årlige indberetninger til Forbrugerombudsmanden.

Formålet med indberetningerne er at give Forbrugerombudsmanden indblik i markedsudviklingen.

Med henvisning til ovenstående udarbejder Forbrugerombudsmanden ligeledes en anonymiseret årlig rapport om det samlede marked.

Långiverne forpligter sig årligt til at indberette oplysninger om:

- » Antal lån indgået i det forløbne år via hhv. SMS og WEB.
- » Antal SMS og WEB-lån indgået i det forløbne år fordelt på lån på 0-3000 kr. og 3001 kr. og derover.
- » Låntagernes alder (fordelt på SMS og WEB-lån indgået det forløbne år) fordelt i aldersgrupperne 18-19, 20-24, 25-29, 30-.
- » Antallet af låntagere for hhv. SMS og WEB-lån der i det forløbne år har misligholdt<sup>15</sup> lån opdelt på de i punkt 3 nævnte aldersgrupper.

Oplysningerne om det forgangne år skal sendes til Forbrugerombudsmanden i starten af det nye år.

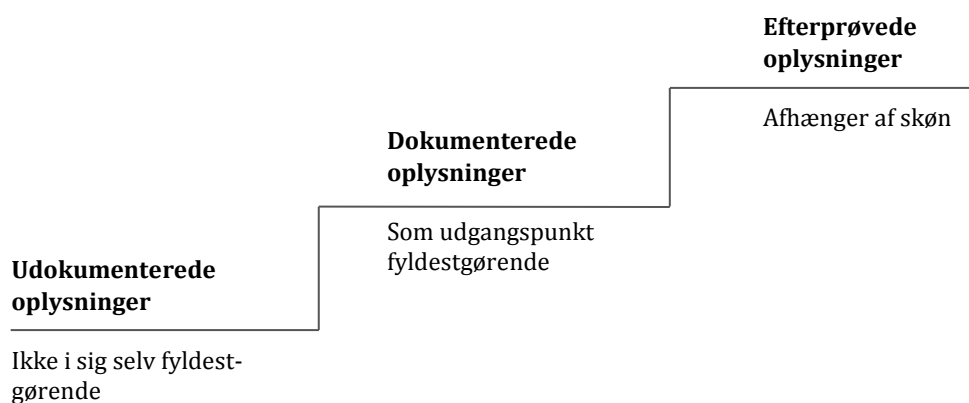
## Bilag 3

---

### Kravet til fyldestgørende oplysninger i kreditaftalelovens § 7 c

Hvornår er oplysninger om forbrugers økonomiske situation fyldestgørende?

Efter Forbrugerombudsmandens opfattelse skal EU-domstolens dom i sag C-449/13 (Consumer Finance)<sup>16</sup> forstås således, at oplysninger om en forbrugers økonomiske situation kan inddeles i tre kategorier, hvoraf den første kategori er udokumenterede simple erklæringer afgivet af forbrugeren, den anden kategori er oplysninger, der er dokumenteret af forbrugeren, og den tredje kategori er oplysninger, som långiveren selv har efterprøvet.



## Bilag 4

### Sondringen mellem en vurdering af forbrugers kreditværdighed og en vurdering af långiverens tabsrisiko

#### Vurdering af forbrugers kreditværdighed

**Formål:**

Forbrugerbeskyttende i forhold til den enkelte forbruger

**Vurderingsparameter:**

Om den enkelte forbruger må formodes at kunne opfylde låneaftalen

**Datagrundlag:**

Fyldestgørende oplysninger om den enkelte forbrugers økonomiske situation

Pligt hertil efter KAL § 7 c

#### Vurdering af långiverens tabsrisiko

**Formål:**

Primært kreditorbeskyttende

**Vurderingsparameter:**

Om långiveren må formodes at komme til at tjene eller tabe på at indgå aftalen

**Datagrundlag:**

Typisk statistiske segment- eller klyngeoplysninger eller evt. individuelle oplysninger om andet end forbrugers økonomiske situation. Oplysninger om den enkelte forbrugers økonomiske situation indgår kun med

Opfylder ikke i sig selv pligten efter KAL § 7 c

# Noter

---

<sup>1</sup> Lovbekendtgørelse nr. 1336 af 26. november 2015 om kreditaftaler, som ændret ved lov nr. 637 af 8. juni 2016.

<sup>2</sup> Lov nr. 1457 af 17. december 2013 om forbrugerftaler.

<sup>3</sup> Bekendtgørelse nr. 330 af 7. april 2016 om god skik for finansielle virksomheder.

<sup>4</sup> Ved lov nr. 535 af 26. maj 2010 om ændring af lov om kreditaftaler og lov om ændring af markedsføringsloven er artikel 4 og artikel 21 litra a i direktivet om forbruger kreditaftaler gennemført i markedsføringslovens § 14 a og i § 9 i bekendtgørelse nr. 1210 af 24. oktober 2010 om information til forbrugerne om priser m.v. i pengeinstitutter, mens den øvrige del af direktivet er gennemført i kreditaftaleloven. Bemærkningerne til L 91, fremsat 16. december 2009 (Ændringer som følge af forbruger kreditt direktivet) synes at indikere, at det har været lovgivers intention, at oplysninger om låneomkostninger for lån, der falder uden for direktivets og dermed kreditaftalelovens anvendelsesområde, ikke skal opfylde markedsføringslovens § 14 a, men bedømmes efter markedsføringslovens og lovgivningens øvrige bestemmelser.

<sup>5</sup> Artikel 4 i forbruger kreditt direktivet er gennemført i markedsføringslovens § 14 a. Af direktivets artikel 4, stk. 4 fremgår: "Denne artikel berører ikke direktiv 2005/29/EF." (direktivet om urimelig handelspraksis). Af forbruger kreditt direktivets betragtning 18 fremgår endvidere: "Forbrugerne bør beskyttes mod urimelig eller vildledende praksis, navnlig med hensyn til kreditgiverens afgivelse af oplysninger, i tråd med EuropaParlamentets og Rådets direktiv 2005/29/EF af 11. maj 2005 om virksomheders urimelige handelspraksis over for forbrugerne på det indre marked (direktivet om urimelig handelspraksis) (1). Nærværende direktiv bør dog indeholde specifikke bestemmelser om reklame for kreditaftaler og om visse standardoplysninger, som forbrugerne bør gives for navnlig at kunne sammenligne forskellige tilbud. [...]"

<sup>6</sup> Bekendtgørelse nr. 1203 af 28. september 2010 om information til forbrugerne om priser på låne- og kredittilbud og valutakurser.

<sup>7</sup> For en virksomhed omfattet af lov om finansiel virksomhed, der skilter med de pågældende lån på sin hjemmeside eller i sit forretningslokale, finder reglerne i bekendtgørelse nr. 1210 af 24. oktober 2010 om information til forbrugerne om priser m.v. i pengeinstitutter anvendelse.

<sup>8</sup> Med hensyn til brugen af hjemmesider fremgår følgende af lovforslaget L 39, fremsat den 9. oktober 2013, som danner baggrund for den nye forbrugerftalelov (lov nr. 1457 af 17. december 2013): "I forhold til hjemmesider bemærker arbejdsgruppen, at en hjemmeside som udgangspunkt ikke vil kunne anses for et varigt medium i direktivets forstand. Dette skyldes, at en hjemmeside typisk bliver løbende opdateret og ændret således, at der ikke er sikkerhed for, at forbrugeren kan reproducere de modtagne oplysninger. EU-Domstolen har i dom af 5. juli 2012, Content Services (sag C-49/11) udtalt sig om den nærmere afgrænsning af begrebet varigt medium i forhold til hjemmesider. I sagen, der drejede sig om, hvorvidt en henvisning til et hyperlink på den erhvervsdrivendes hjemmeside kunne siges at give forbrugeren adgang til en række prækontraktuelle oplysninger, som forbrugeren i henhold til det generelle fjernsalgsdirektiv har ret til at modtage, på et varigt medium, fastslog Domstolen, at en hjemmeside, hvor oplysningerne er tilgængelige for forbrugeren via et link, der vises af sælgeren, ikke kan anses for et varigt medium i den forstand, hvori dette udtryk anvendes i det generelle fjern-

---

salgsdirektiv. Domstolen lagde i den forbindelse vægt på, at forbrugeren skal modtage de relevante oplysninger skriftligt eller på et andet varigt medium, og at disse to alternative løsninger må anses for at være funktionelt ligestillede. En erstatning for papir som medium kan derfor (kun) anses for opfyldt, hvis den opfylder de samme funktioner som papirmediet. På den baggrund fandt Domstolen det afgørende, om det "alternative" medium gør det muligt for forbrugeren at lagre de oplysninger, der er blevet sendt til ham personligt, således at der ikke sker ændringer i deres indhold. Kun hvis dette er tilfældet samtidigt med, at mediet er tilgængeligt i et passende tidsrum, og forbrugeren har mulighed for at kopiere oplysningerne uændrede, kan et medium anses for at være varigt i direktivets forstand. " [...] "Justitsministeriet kan tilslutte sig arbejdsgruppens vurdering, og lovforslaget er udarbejdet i overensstemmelse hermed." (punkterne 4.1.3.2.9.2. og 4.1.3.2.9.3).

<sup>9</sup> Lovbekendtgørelse nr. 1022 af 13. august 2013 om forebyggende foranstaltninger mod hvidvask af udbytte og finansiering af terrorisme.

<sup>10</sup> Vejledning nr. 9184 af 24. april 2013 om lov om forebyggende foranstaltninger mod hvidvask af udbytte og finansiering af terrorisme (hvidvaskloven).

<sup>11</sup> Finanstilsynets afgørelse af 13. marts 2013 om lov om forebyggende foranstaltninger mod hvidvask af udbytte og finansiering af terrorisme (hvidvaskloven) § 12, stk. 1-3, og § 19, stk. 2 – Anvendelse af NemID som legitimation.

<sup>12</sup> Lovforslag L 91, fremsat 16. december 2009, Folketingstidende 2009-2010, tillæg A, side 50, spalte 2.

<sup>13</sup> Bekendtgørelse nr. 928 af 28. juni 2013 om god skik for finansielle virksomheder.

<sup>14</sup> Kreditaftalelovens bilag 2 Standardiserede europæiske forbrugeroplysninger.

<sup>15</sup> I forhold til indberetningerne indføres som en forsøgsordning et fast kriterium for, hvornår et lån skal anses for misligholdt. Et lån anses for misligholdt efter indberetningsordningen, hvis forfaldsdagen for lånet er overskredet med mere end 90 dage, eller hvis der er opkrævet gebyrer i medfør af rentelovens § 9 b, stk. 1, 2 pkt. (inkassogebyr) eller § 9 a og bekendtgørelse nr. 601 af 12. juli 2002 om udenretlige inddrivelsesomkostninger i anledning af forsinket betaling, som senere ændret (inkassoomkostninger).

<sup>16</sup> Ordlyden af EU-domstolens dom i sag 449/13 (Consumer Finance) er som følger:

*"1) Bestemmelserne i Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2008/48/EF af 23. april 2008 om forbrugerkreditaftaler og om ophævelse af Rådets direktiv 87/102/EØF skal fortolkes således, at:*

*de for det første er til hinder for en national lovgivning, hvorefter bevisbyrden for den manglende opfyldelse af de i artikel 5 og 8 i direktiv 2008/48 indeholdte forpligtelser hviler på forbrugeren, og*

*de for det andet er til hinder for, at retten på grund af en standardklausul skal lægge til grund, at forbrugeren har anerkendt den fuldstændige og korrekte opfyldelse af de forpligtelser, der påhviler kreditgiveren forud for aftaleindgåelsen, idet denne klausul således medfører en omvendelse af bevisbyrden for opfyldelsen af de nævnte forpligtelser på en måde, der underminerer effektiviteten af de rettigheder, der følger af direktiv 2008/48.*

---

2) Artikel 8, stk. 1, i direktiv 2008/48 skal fortolkes således, at den på den ene side ikke er til hinder for, at efterprøvelsen af forbrugerens kreditværdighed alene sker på baggrund af oplysninger, som denne sidstnævnte er fremkommet med, på betingelse af, at disse oplysninger er fyldestgørende, og at simple erklæringer fra forbrugerens side er vedlagt dokumentation, og at den på den anden side ikke pålægger kreditgiveren at foretage en systematisk efterprøvelse af rigtigheden af de oplysninger, forbrugerens fremkommer med.

3) Artikel 5, stk. 6, i direktiv 2008/48 skal fortolkes således, at mens den ikke er til hinder for, at kreditgiveren giver fyldestgørende forklaringer til forbrugerens, inden denne har vurderet sidstnævntes finansielle situation og behov, kan det forekomme, at efterprøvelsen af forbrugerens kreditværdighed gør det nødvendigt at tilpasse de fyldestgørende forklaringer, der er givet, hvilke skal gives til forbrugerens i rette tid forud for underskrivelsen af kreditaftalen, idet dette dog ikke giver anledning til udarbejdelsen af et specifikt dokument.”